

ANALISIS PELAYANAN JASA PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) XYZ DENGAN METODE SERVICE QUALITY (SERVQUAL)

Fahrezi Hanani, Efta Dhartikasari, Moh. Jufriyanto

Universitas Muhammdiyah Gresik, Indonesia

Email : olerfinosa64@gmail.com, eftadhartikasari@umg.ac.id, jufriyanto@umg.ac.id

Abstrak

Sudah menjadi hal yang umum jika air adalah unsur terpenting dalam kehidupan. PDAM XYZ adalah perusahaan air yang telah beroperasi melayani masyarakat sejak 1913. Dalam perjalanan pemenuhan air dan suplay nya PDAM mengalami kendala-kendala di factor kualitas pelayanan. Pada penelitian ini terdapat 12 faktor/atribut yang menjadi fokus utama untuk di teliti. Sopan santun dan keramahan petugas, selalu menjaga kerapian dan penampilan, kebersihan loket, ketepatan waktu pengerjaan, kecepatan petugas dalam merespon permintaan konsumen, kemampuan petugas dalam menyelesaikan permasalahan, menjamin harga sesuai dengan pelayanan yang dihasilkan, hasil perhitungan harga pada meteran air yang akurat, kualitas air, petugas memiliki keahlian dan keterampilan dalam melaksanakan tugasnya, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, dan perhatian petugas dalam menjaga hubungan baik dengan konsumen adalah seluruh atribut pada penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metode Service Quality (Servqual) dengan melakukan penyebaran angket pada setiap konsumen yang datang langsung di kantor PDAM XYZ dengan kurun waktu periode 1-30 September 2022 pukul 07.30-15.30 WIB. Servqual secara mendasar dipergunakan selaku sarana diagnosa maupun teknik ketika mendapatkan kelemahan maupun kekuatan perusahaan beserta melakukan evaluasi kinerja melalui atribut layanan. Penelitian ini memiliki tujuan mengeksplorasi apa saja yang diinginkan konsumen dalam layanan PDAM XYZ serta meningkatkan kinerja dan kualitas layanan di PDAM XYZ. Dari hasil pengolahan mengenai kesenjangan kualitas pelayanan, terlihat bahwa kondisi PDAM XYZ belum sesuai harapan konsumen. Dimana masih terlihat nilai negatif dari atribut layanan. Sedangkan dimensi kualitas pelayanan yang palinglah memberikan pengaruh pada kepuasan konsumen ialah dimensi Jaminan (Assurance)tingkat kesenjangan -0.32941 dengan atribut “Hasil perhitungan harga yang akurat”.

Kata Kunci: pelayanan jasa, PDAM, service quality.

Abstract

It is common for water to be the most important element in life. PDAM XYZ is a water company that has been operating to serve the community since 1913. In the course of fulfilling water and supply, PDAM experienced problems in the service quality factor. In this study, there were 12 factors/attributes that were the main focus to be researched. The manners and friendliness of officers, always maintaining neatness

How to cite:	Fahrezi Hanani, Efta Dhartikasari, Moh. Jufriyanto (2022) Analisis Pelayanan Jasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) XYZ Dengan Metode Service Quality (SERVQUAL), <i>Syntax Literate : Jurnal Ilmiah Indonesia</i> (7) 12, http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i6
E-ISSN:	2548-1398
Published by:	Ridwan Institute

and appearance, cleanliness of counters, punctuality of workmanship, speed of officers in responding to consumer requests, ability of officers to solve problems, guarantee prices in accordance with the services produced, price calculation results on accurate water meters, water quality, officers have expertise and skills in carrying out their duties, officers' ability to communicate, and officers' attention in maintaining Good relationships with consumers are all attributes of this study. This study uses the Service Quality (Servqual) method by distributing questionnaires to every consumer who comes directly at the PDAM XYZ office with a period of 1-30 September 2022 at 07.30-15.30 WIB. Servqual is fundamentally used as a means of diagnosis and technique when obtaining weaknesses and strengths of the company along with evaluating performance through service attributes. This study aims to explore what consumers want in PDAM XYZ services and improve the performance and quality of services at PDAM XYZ. From the processing results regarding the gap in service quality, it can be seen that the condition of PDAM XYZ has not met consumer expectations. Where are still visible negative values of the service attributes. Meanwhile, the dimension of service quality that has the most influence on customer satisfaction is the Guarantee (Assurance) dimension of the gap level - 0.32941 with the attribute "Accurate price calculation results".

Keywords: *service service, PDAM, service quality.*

Pendahuluan

Perkembangan sektor jasa tak sekadar terhadap jenisnya, namun kian beragam juga dominan kebutuhan atas jasa itu. Pada sektor tersebut, kualitas sangatlah berpengaruh untuk pihak konsumen maupun perusahaan, dikarenakan kualitas jasa maupun barang memberikan pengaruh atas kepuasannya konsumen (Prandita & Iriani, 2013). Kemudian kualitas jasa bisa sebagai satu diantara strategi dengan peranan besar pada era kompetisi. Kualitas jasa diberikan pengaruh atas dua faktor yakni kinerja beserta harapan yang dirasakan konsumen. Perihal Konsumen akan melakukan perbandingan kinerja beserta harapan yang dirasakan konsumen atas perusahaan dengan bentuk layanan dengan memuaskan. Jika harapan telah dipenuhi atau pelayanan perusahaan, jadi jasanya disebut berkualitas secara baik juga bisa memberikan kepuasan konsumen.

Air ialah kebutuhan mendasar untuk semua makhluk hidup mencakup manusia. Manusia bisa mendapatkan kesukaran apabila tiada air ketika menjalan hidup mereka, jadi dalam mengelolanya haruslah dilakukan pengaturan kemudian bisa dilakukan pemanfaatan dengan efektif juga efisien (Quddus & Hudrasyah, 2014). PDAM XYZ ialah perusahaan pada sektor layanan yang menyediakan air bersih. Satu diantara tujuan pembentukannya PDAM XYZ ialah memenuhi keperluan masyarakat mengenai air bersih, pengembangan sarana juga prasaranan beserta distribusi air bersih, kemudian tujuan yang lain ialah turut serta melakukan pengembangan perekonomian untuk mendukung pembangunan daerah melalui perluasan lapangan pekerjaan, beserta mendapatkan laba selaku sumber utama pembiayaan untuk daerah (Bakti & Sumaedi, 2015).

PDAM XYZ merupakan PDAM yang mensuplay kebutuhan air bersih (bisa berupa kebutuhan air minum tiap harinya). Dalam proses pemenuhan kebutuhan

pelanggan, ada beberapa kendala yang dialami PDAM tersebut, salah satunya adalah mengenai pelayanan (Limakrisna & Ali, 2016). Ada total 12 atribut pelayanan yang menjadi fokus utama yang menjadi highlight pada penelitian ini. Beberapa diantaranya adalah hasil perhitungan harga yang akurat, kebersihan loket dan kantor PDAM XYZ, kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang dikeluhkan pelanggan dan perhatian petugas yang selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan (KUSWANTO, 2016).

Secara mendasar pelayanan memiliki sasaran maupun target secara sederhana yakni bisa melakukan pemenuhan harapan atas konsumen sebagai pengguna jasa (Wahab, Zainol, & Bakar, 2017). Walaupun sasaran atas pelayanan cukupnya sederhana namaun dalam melaksanakannya tidak semudah yang dikatakan dikarenakan guna mendapatkannya semuanya dibutuhkan sebuah pelayanan secara bermutu. Berlaku juga terhadap PDAM XYZ selaku perusahaan pelayanan jasa haruslah bisa membagikan layanan secara bermutu terhadap masyarakat. Dikarenakan pada perusahaan pelayanan jasa permasalahan kualitas layanan sebagai permasalahan mendasar juga penting guna melakukan peningkatan kepuasannya konsumen sebagai pengguna layanan jasa (Khafid & Widiyanto, 2017; Matondang, 2009).

PDAM XYZ sejauh ini belum pernah mengukur tingkat kepuasan masyarakat kemudian pada peningkatan kualitas pelayanan beserta mengatasi sejumlah keluhan masih belum dapat dilaksanakan secara baik. Besarnya peranan dalam mengukur kepuasan pelanggan guna mengetahui tingkatan kualitas pelayanan yang dibagikan atas perusahaan terhadap konsumen keberlangsungannya perusahaan. Salah satunya melalui pengukuran menggunakan metode Service Quality (Servqual) (Zeithaml, Parasuraman, Berry, & Berry, 1990).

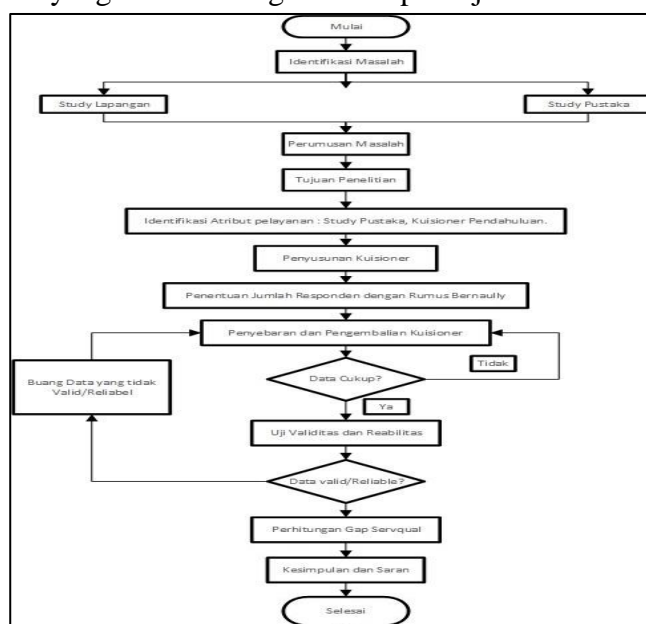
Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Subagja (2017) dalam penelitiannya yang berjudul "Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pdam Kota Singkawang Menggunakan Metode Service Quality, Customer Satisfaction Index Dan Importance Performance Analysis". Penelitian ini terdapat persamaan bersama penelitian terdahulu yakni objek yang dilakukan penelitian merupakan sesama di perusahaan daerah air minum beserta metode pendekatan penelitian yang dipergunakan sesama mempergunakan metode ServQual. Kemudian perbedaan lainnya terdapat pada subjek penelitiannya berbeda dan fokus dalam penelitiannya (Subagja & Putri, 2017).

Pada penelitian kali ini menggunakan Service Quality (Servqual), dikarenakan dalam metode ini ada kelebihan daripada dengan menggunakan metode lainnya, seperti halnya bisa digunakan untuk mengetahui nilai gap (nilai kualitas pelayanan) melalui setiap atribut kebutuhan bisa diketahui bagaimana harapan beserta bagaimana kepuasan konsumen akan pelayanan yang dibagikan, bisa diketahui atribut mana yang haruslah sebagai fokus perbaikan kedepannya, metode Servqual sudah sebagai standar penilaian akan sejumlah aspek kualitas pelayanan, sejumlah penelitian memperlihatkan bahwasanya metode servqual valid guna sejumlah konteks layanan, beserta kuesioner Servqual ialah reliabel, maksudnya pertanyaan-pertanyaan dipersepsikan sama atas responden secara beda (Limakrisna & Ali, 2016).

Tujuan penelitian ini ialah mengamati kualitas dan kepuasan layanan dan dari responden yang menjadi objek penelitian melalui data yang diambil, perihal tersebut memiliki urgensi dikarenakan belum terdapat penelitian serupa pada PDAM XYZ yang mempergunakan sejumlah metode itu yakni *Servqual*.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan agar mencapai tujuan adalah sebagai berikut



Gambar Tahapan penelitian

Lokasi Penelitian

Lokasi pengambilan data responden dilaksanakan terhadap PDAM XYZ dengan melakukan penyebaran kuisisioner sebanyak 30 responden pada periode waktu 1-30 September 2022. Sejumlah data pada penelitian ini dilakukan pengolahan mempergunakan sejumlah perangkat lunak selayaknya MS Excel, Visio App, dll di Sekretariat laboratorium Mahasiswa Laboratorium Teknik Industri Universitas Muhammadiyah Gresik.

Model yang digunakan

Model penelitian yang dipergunakan pada penelitian ini ialah kuantitatif.

Rancangan penelitian

Penelitian kuantitatif dipergunakan sebagai rencana penelitian guna meminimalisir bias ketika mengumpulkan data survei guna mendapatkan tujuan penelitian melalui pengujian validitas beserta reliabilitas alat ukur (Prandita & Iriani, 2013).

Teknik pengumpulan dan analisis data

Penggunaan teknik pengumpulan data pada penelitian ini yakni dengan alat ukur seperti angket maupun kuesioner dengan muatan atribut pertanyaan harapan, persepsi, beserta tingkat kepentingan guna kemudian dilakukan analisis mempergunakan sejumlah metode selayaknya yang dijelaskan dalam tinjauan pustaka beserta metode penelitian.

Berikut adalah dimensi dan atribut dalam penelitian ini.

Tabel 1
Tabel Atribut Tingkat Kualitas Layanan

No.	Dimensi	Atribut
1.	Bukti (<i>Tangible</i>)	Langsung Sopan santun dan keramahan petugas Selalu menjaga kerapian penampilan karyawan Kebersihan loket dan kantor PDAM XYZ.
2.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Ketepatan waktu pengerjaan keluhan.
3.	Daya Tanggap (<i>Responsive</i>)	Kecepatan (<i>responsive</i>) petugas terhadap permintaan konsumen Kemampuan petugas dalam menyelesaikan permasalahan
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Menjamin harga jasa yang sesuai dengan pelayanan yang dihasilkan. Hasil perhitungan harga yang akurat. Kuailitas air Petugas memiliki keterampilan dan keahlian dalam melaksanakan tugasnya
5.	Emphaty	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan pelanggan Perhatian petugas yang selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan

Uji validitas data kuesioner persepsi

Dasar pengambilan keputusan untuk menguji validitas butir angket adalah :

1. Jika r hitung positif dan r hitung $> r$ tabel maka atribut tersebut valid.
2. Jika r hitung negatif dan r hitung $< r$ tabel maka atribut tersebut tidak valid.

Untuk nilai derajat kebebasan (df) = $N-2$ untuk jumlah responden sebesar 85, $df = 85-2 = 83$. Akan diperoleh angka kritis (r tabel), yaitu 0,216 (melalui perhitungan interpolasi), dilakukan interpolasi karena nilai r tabel untuk $n = 83$ tidak tersedia.

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Dimana :

X = Nilai tiap atribut

Y = Total nilai tiap responden

N = Jumlah responden

Perhitungan korelasi pada masing-masing variabel dengan skor total menggunakan rumus

product moment sebagai berikut :

Pada tabel di bawah ini, tersaji hasil uji validitas data kuesioner untuk tingkat persepsi dan tingkat harapan.

Tabel 2
Hasil uji validitas persepsi dan harapan

	Responden	r Tabel	r Hitung		Interpretasi
			T. Persepsi	T. Harapan	
Tangible	Tan1	0,21	0,2730	0,3099	Valid
	Tan2	0,21	0,2696	0,3165	Valid
	Tan3	0,21	0,3039	0,4266	Valid
Reliability	Rel1	0,21	0,2919	0,2594	Valid
Responsiveness	Res1	0,21	0,3266	0,2636	Valid
	Res2	0,21	0,3445	0,2541	Valid
Assurance	Ass1	0,21	0,2428	0,3371	Valid
	Ass2	0,21	0,7251	0,1923	Valid
	Ass3	0,21	0,4213	0,3274	Valid
	Ass4	0,21	0,3081	0,2528	Valid
Emphaty	Emp1	0,21	0,7251	0,4715	Valid
	Emp2	0,21	0,3287	0,4314	Valid

Uji reliabilitas data kuesioner ekspektasi

Pada tabel 3 berikut tersaji hasil uji reliabilitas data kuesioner untuk ekspektasi dan harapan.

Tabel 3
Hasil uji reliabilitas ekspektasi dan harapan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,6	12

Tabel 4
Hasil uji reliabilitas ekspektasi dan harapan

Atribut	σ^2 Hitung Ekspektasi	σ^2 Hitung Harapan
Tan1	1,19709	1,10228
Tan2	1,23044	1,20221
Tan3	2,28512	1,32650
Rel1	0,92669	0,85757
Res1	1,13425	1,12027
Res2	2,12816	1,27280
Ass1	1,40470	1,30463

Ass2	1,73204	1,28996
Ass3	1,28290	1,10809
Ass4	1,18339	1,02366
Emp1	1,76733	1,53301
Emp2	1,02006	1,15238

Melalui hasil pengujian validitas beserta reliabilitas dalam tabel di atas menunjukkan hasil dengan valid juga reliabel dikarenakan nilai terhadap r hitung ataupun nilai Cronbach alpha memperlihatkan lebihlaha atas r tabel.

Menghitung total nilai Persepsi dan Harapan

Total nilai tingkat persepsi sebuah atribut dilakukan perhitungan melalui hasil perkalian diantara jawaban responden melalui penggunaan skala likert. Cara menghitung total nilai persepsi/harapan ialah

Total nilai persepsi = responden SB x (nilai SB) + responden B x (nilai B) + responden CB x (nilai CB) + responden KB x (nilaiKB) + responden TB x (nilai TB).

Berdasarkan rumus perhitungan diatas didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 4
Total Nilai Persepsi dan Harapan

No	Atribut Pelayanan	Total Nilai Persepsi					Total Nilai Harapan					Total Nilai	
		SB	B	C	KB	TB	Nilai	SB	B	C	KB		TB
1	Tan1	85	96	69	40	1	292	70	104	66	46	0	286
2	Tan2	80	112	48	50	0	292	75	116	45	52	0	288
3	Tan3	90	64	36	38	20	251	85	68	57	64	0	274
4	Rel1	20	112	75	54	1	266	30	80	90	58	0	258
5	Res1	75	84	84	42	0	290	75	72	84	48	0	279
6	Res2	95	44	63	32	18	258	85	56	72	60	0	273
7	Ass1	125	88	51	42	0	313	120	84	57	42	0	303
8	Ass2	120	48	42	68	1	287	145	76	60	34	0	315
9	Ass3	125	100	57	32	0	323	105	104	66	32	0	307
10	Ass4	80	88	84	38	0	300	90	104	78	30	0	302
11	Emp1	120	48	42	68	1	290	110	52	45	70	0	277
12	Emp2	30	88	84	58	0	272	80	92	69	46	0	287

SB	Sangat Baik	5
B	Baik	4
C	Cukup	3
KB	Kurang Baik	2
TB	Tidak Baik	1

Perhitungan Gap *Servqual*

Sesudah sejumlah data sebelumnya dinyatakan valid juga reliabel maka selanjutnya menghitung nilai Mean melalui masing-masing atribut dengan rumus hasil bagi antara total nilai persepsi atribut dengan jumlah responden. Hasil dari perhitungan Mean dan gap perhitungan ditampilkan dalam tabel di bawah.

Tabel 5
Hasil perhitungan gap *Servqual*

No	Atribut Pelayanan	Mean Persepsi	Mean Harapan	Gap
1	Tan1	3.435294	3.36471	0.070588
2	Tan2	3.435294	3.38824	0.047059
3	Tan3	2.952941	3.22353	-0.27059
4	Rel1	3.129412	3.03529	0.094118
5	Res1	3.411765	3.28235	0.129412
6	Res2	3.035294	3.21176	-0.17647
7	Ass1	3.682353	3.56471	0.117647
8	Ass2	3.376471	3.70588	-0.32941
9	Ass3	3.800000	3.61176	0.188235
10	Ass4	3.529412	3.55294	-0.02353
11	Emp1	3.411765	3.25882	0.152941
12	Emp2	3.200000	3.37647	-0.17647

Tabel 6
Hasil perhittungan GAP *Servqual*

Atribut Pelayanan	Atribut Pelayanan	Gap	Rank
Ass2	Hasil perhitungan harga yang akurat.	-0.32941	1
Tan3	Kebersihan loket dan kantor PDAM XYZ.	-0.27059	2
Res2	Kemampuan petugas bagiandesain dalam menyelesaikan Permasalahan	-0.17647	3
Emp2	Perhatian petugas yang selalu menjaga hubungan baik dengan pelanggan	-0.17647	4
Ass4	Petugas memilikiketerampilan dan keahlian dalam melaksanakan tugasnya.	-0.02353	5
Tan2	Selalu menjaga kerapian penampilan karyawan	0.047059	6

Tan1	Sopan santun karyawan dalam melayani pelanggan	7	0.070588
Rel1	Ketepatan waktu pengerjaan keluhan.	8	0.094118
Ass1	Menjamin harga jasa yang sesuai dengan pelayanan yang dihasilkan	9	0.117647
Res1	kecepatan (<i>responsive</i>) petugas terhadap permintaankonsumen	10	0.129412
Empl	Kemampuan petugas dalam berkomunikasi dengan konsumen	11	0.152941
Ass3	kualitas air	12	0.188235

Tabel 7
Ranking GAP atribut pelayanan

Atribut Pelayanan	Atribut Pelayanan	Gap	Rank
Ass2	Hasil perhitungan harga yang akurat.	-0.32941	1
Tan3	Kebersihan loket dan kantor PDAM XYZ.	-0.27059	2
Res2	Kemampuan petugas dalam menyelesaikan permasalahan	-0.17647	3

Dari tabel 7 bisa diberikan penjelasan bahwasanya gap servqual memberikan hasil nilai secara negatif dengan memberikan indikasi bahwasanya konsumen belumlah mendapatkan kepuasan layanan yang terdapat dalam perusahaan itu.

Kesimpulan

Dari hasil pengolahan mengenai kesenjangan kualitas pelayanan, terlihat bahwa kondisi PDAM XYZ belum sesuai harapan konsumen. Dimana masih terlihat nilai negatif dari atribut layanan. Sedangkan dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen adalah : 1) Dimensi Jaminan (*Assurance*) tingkat kesenjangan -0.32941 dengan atribut “Hasil perhitungan harga yang akurat”. 2) Dimensi Bukti Langsung (*Tangible*) dengan tingkat kesenjangan sebesar -0.27059 dengan atribut “Kebersihan loket dan kantor PDAM XYZ”. 3) Dimensi Daya Tanggap (*Responsive*).

BIBLIOGRAFI

- AIRLIA, Thalita. (2021). *Pengaruh Inovasi Produk, Harga, Service Quality dan Store Atmosphere terhadap Minat Beli Ulang pada Bourjuis Cafe*. Universitas Jenderal Soedirman. [Google Scholar](#).
- Bakti, I. Gede Mahatma Yuda, & Sumaedi, Sik. (2015). P-TRANSQUAL: a service quality model of public land transport services. *International Journal of Quality & Reliability Management*. [Google Scholar](#).
- Hasby, Rusdy, Irawanto, Dodi Wirawan, & Hussein, Ananda Sabil. (2018). The effect of service quality and brand image on loyalty with perception of value as a mediation variable. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 16(4), 705–713. [Google Scholar](#).
- Juliana, Juliana, Djakasaputra, Arifin, Sianipar, Rosianna, Sitorus, Nova Bernedeta, Maleachi, Sandra, & Prabowo, Gunawan. (2022). What Drives Intention to Stay Longer? Evidence Hotel Customer Indonesia. *Jurnal Humaniora: Jurnal Ilmu Sosial, Ekonomi Dan Hukum*, 6(2), 1–14. [Google Scholar](#).
- Khafid, Muhammad, & Widiyanto, Andri. (2017). Peningkatan kualitas pelayanan peserta BPJS ketenagakerjaan dengan metode fuzzy-servqual dan index pgev (studi kasus BPJS ketenagakerjaan cabang perintis Brebes). *Monex: Journal of Accounting Research*, 6(1). [Google Scholar](#).
- Kuswanto, Budi. (2018). Penerapan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan. *Matrik: Jurnal Manajemen Dan Teknik Industri Produksi*, 17(2), 7–20. [Google Scholar](#).
- Kuswanto, Budi. (2016). *Penerapan Fuzzy Servqual Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Layanan (Studi Kasus Di Bengkel Mobil Pt. Arina Parama Jaya)*. Universitas Muhammadiyah Gresik. [Google Scholar](#).
- Limakrisna, Nandan, & Ali, Hapzi. (2016). Model of customer satisfaction: Empirical study at fast food restaurants in bandung. *International Journal of Business and Commerce*, 5(6), 132–146. [Google Scholar](#).
- Matondang, Zulkifli. (2009). Validitas dan reliabilitas suatu instrumen penelitian. *Jurnal Tabularasa*, 6(1), 87–97. [Google Scholar](#).
- Prandita, Luli, & Iriani, Sri Setyo. (2013). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan SOGO Departemen Store. *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*, 6(1), 19–31. [Google Scholar](#).

Quddus, Fakhri Syahir Abdul, & Hudrasyah, Herry. (2014). The influence of service quality dimensions on customer satisfaction and customer loyalty in PT JNE North Bandung Area. *Journal of Business and Management*, 3(5), 546–556. [Google Scholar](#).

Subagja, Iwan Kurniawan, & Putri, Annes Ayunda. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Rahman Wisata Mandiri Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 5(2). [Google Scholar](#).

Wahab, Norazlina Abd, Zainol, Zairy, & Bakar, Mahyuddin Abu. (2017). Towards developing service quality index for zakat institutions. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*. [Google Scholar](#).

Zeithaml, Valarie A., Parasuraman, Ananthanarayanan, Berry, Leonard L., & Berry, Leonard L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster. [Google Scholar](#).

Copyright holder:

Fahrezi Hanani, Efta Dhartikasari, Moh. Jufriyanto (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

